



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 14482- 14489

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Sistem Digital Operasional terhadap Kepercayaan Pelanggan, Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek

Almeer Ibra Maulana¹, Rina Komala², Lalu Yayan Ardiansyah³, Widia Febriana⁴, Juliana Palit⁵

¹⁻⁵Bisnis Digital, Fakultas, Ekonomi & Bisnis, Universitas Bumigora

¹ibraalmeer@gmail.com, ²rina.komala@universitasbumigora.ac.id, ³yayan@universitasbumigora.ac.id,

⁴widia@universitasbumigora.ac.id, ⁵juliana@universitasbumigora.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong apotek di Kota Mataram beralih dari sistem operasional konvensional menuju sistem digital. Penerapan sistem digital operasional diharapkan mampu mendukung pelayanan yang lebih efektif, pengelolaan persediaan yang lebih akurat, serta peningkatan kinerja penjualan. Dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti ketidaksesuaian data persediaan dengan stok fisik dan keterlambatan pembaruan data. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek di Kota Mataram. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif eksplanatori. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 80 pengelola apotek menggunakan purposive sampling dan 160 pelanggan apotek menggunakan accidental sampling. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak berdistribusi normal ($\text{Sig.} < 0,05$), sehingga pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Digital Operasional memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Kepercayaan Pelanggan ($r = 0,697$; $\text{Sig.} = 0,000$), Kualitas Data Persediaan ($r = 0,377$; $\text{Sig.} = 0,001$), dan Kinerja Penjualan Apotek ($r = 0,350$; $\text{Sig.} = 0,001$). Hubungan terkuat ditemukan pada Kepercayaan Pelanggan, sedangkan hubungan terhadap Kualitas Data Persediaan dan Kinerja Penjualan tergolong rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital operasional berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan serta mendukung efektivitas operasional dan penjualan apotek.

Kata Kunci: Sistem Digital Operasional, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, Kinerja Penjualan.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi operasional pada berbagai sektor bisnis, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Apotek sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kefarmasian. Pemanfaatan sistem digital operasional menjadi salah satu strategi yang banyak diterapkan untuk mendukung proses transaksi, pengelolaan persediaan, serta penyediaan informasi yang lebih efektif bagi pelanggan. Di Indonesia, penetrasi internet yang terus meningkat dan percepatan digitalisasi usaha mendorong organisasi untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam aktivitas operasional guna meningkatkan kualitas layanan dan daya saing bisnis.

Dalam konteks apotek, sistem digital operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga mendukung integrasi data persediaan, pengelolaan informasi, dan pengambilan keputusan operasional. Sistem yang terintegrasi mampu menghubungkan aktivitas transaksi, persediaan, dan pelaporan sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mendukung konsistensi informasi yang digunakan dalam operasional apotek. Konsep ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan sistem. Sistem yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata akan lebih mudah diterima serta dimanfaatkan secara optimal dalam kegiatan operasional apotek.

Implementasi sistem digital pada apotek masih menghadapi berbagai tantangan. Ketidaksesuaian antara data persediaan pada sistem dengan stok fisik, keterlambatan pembaruan data, serta pemanfaatan fitur sistem yang belum optimal masih sering ditemukan dalam praktik operasional. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan sistem, menurunkan efektivitas pengelolaan persediaan, dan berdampak pada kualitas pelayanan kepada pelanggan. Apabila informasi yang disajikan tidak akurat atau tidak diperbarui secara

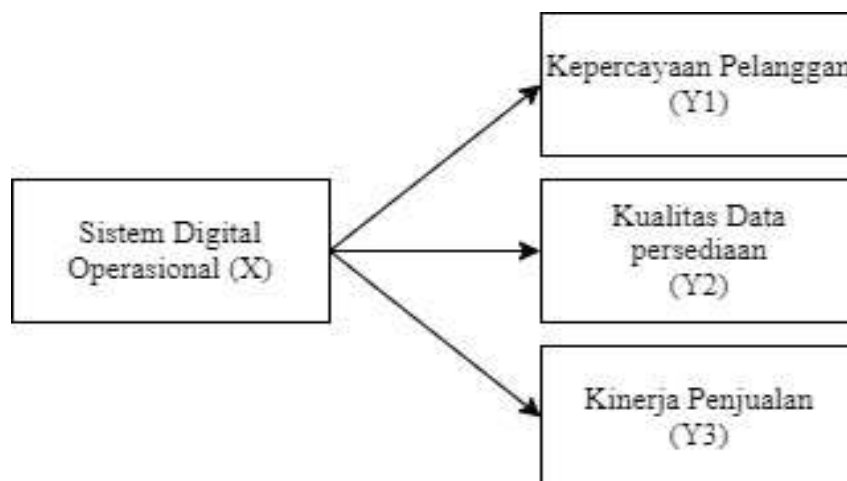
tepat waktu, maka kepercayaan pelanggan terhadap layanan apotek dapat menurun dan proses pengambilan keputusan operasional menjadi kurang efektif.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas manfaat digitalisasi dalam operasional apotek. Kartika Abrianisya (2024) menemukan bahwa sistem informasi persediaan berbasis digital mampu meningkatkan akurasi data persediaan dan membantu pemantauan stok secara lebih efektif. Penelitian Evykasari et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi pengelolaan persediaan dapat meningkatkan efektivitas pengendalian stok obat. Penelitian Rohmawati dan Disastra (2024) membuktikan bahwa pemanfaatan informasi digital dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Sementara itu, Ekfial et al. (2025) menemukan bahwa penerapan sistem digital memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja dan penjualan apotek. Penelitian-penelitian tersebut masih dilakukan secara parsial dengan fokus pada satu atau dua aspek tertentu. Sebagian penelitian hanya mengkaji hubungan sistem digital dengan kepercayaan pelanggan, sebagian lainnya berfokus pada kualitas data persediaan atau kinerja penjualan secara terpisah. Hingga saat ini masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan ketiga aspek tersebut dalam satu model penelitian yang sama. Kondisi ini menunjukkan adanya research gap terkait pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan sistem digital operasional dengan aspek pelanggan, operasional internal, dan kinerja bisnis apotek secara simultan.

Berdasarkan research gap tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada pengujian hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek secara terintegrasi dalam satu model penelitian. Penelitian difokuskan pada apotek di Kota Mataram yang berdasarkan data terbaru memiliki 156 apotek aktif. Tingginya jumlah apotek tersebut menunjukkan persaingan yang semakin ketat sehingga pemanfaatan sistem digital operasional menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas operasional dan peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek di Kota Mataram.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara Sistem Digital Operasional dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek melalui pengujian hipotesis secara statistik. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. 1 Model Konseptual Penelitian

2.1 Instrumen dan Skala Pengukuran

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengelola apotek dan pelanggan apotek di Kota Mataram. Data sekunder diperoleh dari publikasi Badan Pusat Statistik, literatur ilmiah, jurnal, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert empat tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4). Penggunaan skala empat tingkat dilakukan untuk menghindari kecenderungan responden memilih jawaban netral.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11168>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Variabel Sistem Digital Operasional (X) diukur menggunakan indikator kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem digital. Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y₁) diukur melalui indikator keandalan, integritas, dan kompetensi pelayanan. Variabel Kualitas Data Persediaan (Y₂) diukur melalui indikator akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan konsistensi data. Variabel Kinerja Penjualan Apotek (Y₃) diukur melalui indikator volume penjualan, frekuensi transaksi, dan omzet penjualan.

Tabel 1. 1 Bobot Nilai Angket (Skala Likert)

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian terdiri atas dua kelompok, yaitu seluruh apotek yang beroperasi di Kota Mataram dan seluruh pelanggan yang pernah melakukan transaksi pada apotek yang telah menerapkan sistem digital operasional. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik yang berbeda sesuai karakteristik responden. Sampel pihak apotek ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria apotek yang telah menerapkan sistem digital operasional dalam kegiatan transaksi dan pengelolaan data persediaan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 apotek dengan satu responden yang mewakili masing-masing apotek, yaitu pemilik, apoteker, atau kepala operasional.

Sampel pelanggan ditentukan menggunakan kombinasi teknik *Accidental Sampling* dan *Quota Sampling*. Responden dipilih berdasarkan pelanggan yang sedang melakukan transaksi pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Jumlah sampel pelanggan sebanyak 160 responden yang diperoleh dari dua pelanggan pada setiap apotek sampel.

Tabel 1. 2 Jumlah Responden Penelitian

Kelompok Responden	Jumlah Responden
Pihak Apotek	80 responden
Pelanggan Apotek	160 responden
Total	240 responden

2.3 Teknik Analisis Data

Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran angket. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sistem Digital Operasional (X), sedangkan variabel dependen terdiri atas Kepercayaan Pelanggan (Y₁), Kualitas Data Persediaan (Y₂), dan Kinerja Penjualan Apotek (Y₃). Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan taraf signifikansi 5%, sedangkan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimum 0,70.

Selanjutnya dilakukan uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui distribusi data penelitian. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data penelitian tidak berdistribusi normal sehingga pengujian hipotesis dilanjutkan menggunakan statistik nonparametrik *Spearman Rank Correlation*. Analisis Spearman Rank Correlation digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara Sistem Digital Operasional dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang terlibat dalam penelitian. Responden terdiri atas pihak apotek sebanyak 80 orang dan pelanggan apotek sebanyak 160 orang.

Tabel 1. 3 Karakteristik Responden Pihak Apotek

Jabatan	Jumlah	Persentase (%)
Apoteker	33	41,3
Pemilik Apotek	28	35,0
Kasir	19	23,7
Total	80	100

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 1.3 Dari total 80 responden internal pihak apotek, posisi dominan diisi oleh profesi Apoteker sebanyak 33 orang (41,3%), disusul pemilik apotek sebanyak 28 orang (35%), dan petugas kasir sebanyak 19 orang (23,7%)

Tabel 1. 4 Lama Bekerja Responden Pihak Apotek

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
< 1 tahun	12	15,0
1–3 tahun	28	35,0
> 3 tahun	40	50,0
Total	80	100

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 1.4 sebagian besar responden Ditinjau dari masa kerja, mayoritas responden internal memiliki pengalaman bekerja yang matang yaitu di atas 3 tahun sebanyak 40 orang (50%), sedangkan sisanya berada pada masa kerja antara 1 hingga 3 tahun sebanyak 28 orang (35%) dan di bawah 1 tahun sebanyak 12 orang (15%). Komposisi ini menunjukkan tingkat kredibilitas responden internal apotek yang sangat tinggi dalam memahami fungsionalitas sistem informasi digital harian mereka.

Tabel 1. 5 Karakteristik Responden Pelanggan

Karakteristik	Kategori Dominan	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	60,0
Usia	20-30 tahun	40,0
Frekuensi Kunjungan	Kadang-kadang	48,13
Pernah Menggunakan Layanan Digital	Ya	100

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 1.5 hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik dari 160 pelanggan apotek menunjukkan dominasi responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 95 orang (60%) dibandingkan perempuan sebanyak 65 orang (40%). Mayoritas pelanggan berada pada rentang usia produktif antara 20 hingga 30 tahun sebanyak 63 orang (40%), yang secara teori merupakan kelompok usia adaptif (*early adopters*) terhadap penggunaan gawai dan layanan teknologi informasi. Frekuensi kunjungan pelanggan didominasi oleh kelompok yang kadang-kadang berkunjung sebanyak 77 orang (48,13%), jarang berkunjung sebanyak 49 orang (30,63%), serta sering berkunjung sebanyak 34 orang (21,25%). Menariknya, seluruh responden pelanggan (100%)

menyatakan pernah berinteraksi langsung dengan sistem digital operasional apotek yang menjadi objek penelitian di Kota Mataram.

3.2 Statistik Deskriptif

Tabel 1. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean	Standar Deviasi
Sistem Digital Operasional (Apotek)	80	3,458	0,393
Kualitas Data Persediaan	80	3,334	0,381
Kinerja Penjualan Apotek	80	2,903	0,507
Sistem Digital Operasional (Pelanggan)	160	3,333	0,477
Kepercayaan Pelanggan	160	3,365	0,461

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 1.6, seluruh variabel memiliki nilai rata-rata di atas angka 2,90 yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cenderung positif terhadap penerapan sistem digital operasional, kepercayaan pelanggan, kualitas data persediaan, dan kinerja penjualan apotek.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. 7 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Rentang r-hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
Sistem Digital Operasional (Apotek)	0,568-0,857	0,911	Valid dan Reliabel
Sistem Digital Operasional (Pelanggan)	0,608-0,711	0,834	Valid dan Reliabel
Kepercayaan Pelanggan	0,576-0,756	0,746	Valid dan Reliabel
Kualitas Data Persediaan	0,713-0,796	0,745	Valid dan Reliabel
Kinerja Penjualan Apotek	0,672-0,867	0,820	Valid dan Reliabel

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS 26 (2026).

Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai *r* hitung dan *r* tabel pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pernyataan pada variabel Sistem Digital Operasional, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

3.4 Hasil Uji Normalitas

Tabel 1. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov–Smirnov

Model Penelitian	Model Penelitian	Model Penelitian	Model Penelitian
Sistem Digital Operasional – Kepercayaan Pelanggan ($X-Y_1$)	0,000	Sig. < 0,05	Tidak Normal
Sistem Digital Operasional – Kualitas Data Persediaan ($X-Y_2$)	0,000	Sig. < 0,05	Tidak Normal
Sistem Digital Operasional – Kinerja Penjualan ($X-Y_3$)	0,036	Sig. < 0,05	Tidak Normal

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS 26 (2026).

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui distribusi data penelitian. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi pada seluruh model penelitian berada di bawah 0,05. Dengan demikian data penelitian tidak berdistribusi normal sehingga pengujian hipotesis tidak dapat dilakukan menggunakan statistik parametrik.

Berdasarkan hasil tersebut, pengujian hipotesis dilanjutkan menggunakan metode statistik nonparametrik *Spearman Rank Correlation* yang sesuai untuk menganalisis hubungan antarvariabel pada data yang tidak berdistribusi normal.

3.4 Pengujian Hipotesis

Tabel 1. 9 Hasil Uji Korelasi Spearman

Hipotesis	Hubungan Variabel	Koefisien Korelasi (ρ)	Nilai Signifikansi (Sig)	Tingkat Hubungan	Keputusan
H1	Sistem Digital Operasional – Kepercayaan Pelanggan	0,697	0,000	Kuat	Diterima
H2	Sistem Digital Operasional – Kualitas Data Persediaan	0,377	0,001	Rendah	Diterima
H3	Sistem Digital Operasional – Kinerja Penjualan	0,350	0,001	Rendah	Diterima

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS 26 (2026).

Hipotesis penelitian (H1, H2, H3) terbukti diterima secara sah karena memiliki nilai signifikansi hubungan yang berada di bawah penelitian yaitu 0,05. *Koefisien korelasi* yang bernilai positif menunjukkan bahwa seluruh arah hubungan antarvariabel bersifat searah. Hal ini memberikan makna empiris bahwa semakin optimal penerapan sistem digital operasional pada apotek di Kota Mataram, maka akan diikuti dengan peningkatan yang signifikan pada variabel kepercayaan pelanggan, kualitas data persediaan, dan kinerja penjualan apotek harian.

3.5 Diskusi

Hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kepercayaan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Digital Operasional memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Kepercayaan Pelanggan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,697. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, hubungan tersebut termasuk dalam kategori kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital operasional mampu meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap kualitas pelayanan apotek. Pelanggan cenderung merasa lebih percaya ketika transaksi dilakukan secara terkomputerisasi, informasi harga disajikan secara jelas, serta data transaksi dapat terdokumentasi dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan melalui peningkatan transparansi, kecepatan pelayanan, dan keakuratan informasi yang diterima pelanggan.

Hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kualitas Data Persediaan

Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Sistem Digital Operasional dengan Kualitas Data Persediaan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,377 yang termasuk kategori rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas data persediaan, meskipun kekuatan hubungannya tidak terlalu tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas data persediaan tidak hanya ditentukan oleh sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti ketelitian petugas, kedisiplinan pencatatan, pelaksanaan stock opname, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional. Keberadaan sistem digital perlu didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai agar pengelolaan persediaan dapat berjalan lebih optimal.

Hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kinerja Penjualan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Digital Operasional memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Kinerja Penjualan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,350 yang termasuk kategori rendah.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem digital operasional berperan dalam mendukung aktivitas penjualan melalui peningkatan efisiensi pelayanan dan percepatan proses transaksi. Namun demikian, peningkatan penjualan tidak sepenuhnya ditentukan oleh penggunaan sistem digital.

Dalam praktik bisnis apotek, kinerja penjualan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kelengkapan produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi usaha, promosi, serta tingkat persaingan antar apotek. Oleh karena itu, sistem digital berfungsi sebagai faktor pendukung yang membantu meningkatkan efektivitas operasional, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan penjualan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa Sistem Digital Operasional memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Data Persediaan, dan Kinerja Penjualan Apotek di Kota Mataram. Hubungan terkuat ditemukan pada variabel Kepercayaan Pelanggan dengan koefisien korelasi sebesar 0,697 yang menunjukkan kategori hubungan kuat. Sementara itu, hubungan Sistem Digital Operasional dengan Kualitas Data Persediaan sebesar 0,377 dan dengan Kinerja Penjualan sebesar 0,350 termasuk dalam kategori hubungan rendah, namun tetap signifikan secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital operasional berperan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, mendukung pengelolaan data persediaan yang lebih baik, serta membantu meningkatkan kinerja penjualan apotek. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem digital operasional tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kompetensi dan kedisiplinan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem tersebut. Oleh karena itu, pengelola apotek perlu meningkatkan kualitas pengelolaan sistem digital melalui pelatihan dan pengawasan operasional yang berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja apotek, seperti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Referensi

- [1] D. Angraini, Y. Riady, A. Pratama, and A. Sadria, "Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Indonesia: Sebuah Tinjauan Sistematis," *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 7, no. 2, pp. 110–123, Jan. 2024.
<https://doi.org/10.xxxx/eklektik.2024.v7i2>
- [2] APJII, "Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2024," Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- [3] Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, "Laporan Digitalisasi UMKM di Indonesia Tahun 2024," Antara News, 2024. [Online]. Available: <https://www.antaranews.com/berita/4397157/kemenkop-ukm-255-juta-umkm-telah-go-digital>
- [4] M. Wilestari, S. Mujiani, B. H. Sugiharto, S. Sutrisno, and A. Risdwiyanto, "Digitalisasi dan Transformasi Bisnis: Perspektif Praktisi Muda UMKM tentang Perubahan Ekonomi," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 12, no. 2, pp. 259–268, Aug. 2023.
<https://doi.org/10.23887/jish.v12i2.61216>
- [5] N. Rahayu and S. Mutripath, "Sistem Informasi Persediaan Obat di Rumah Sakit Sinar Kasih Purwokerto," *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, vol. 16, no. 2, pp. 9–14, Jul. 2022.
<https://doi.org/10.xxxx/jik.2022.v16i2>
- [6] M. Q. Hardi, M. S. Safarudin, and E. Desvazulinda, "Sistem Informasi Persediaan Obat Pada Apotek Berkat Farma Berbasis Web," *Zona Komputer*, vol. 14, no. 3, pp. 45–56, Dec. 2024.
<https://doi.org/10.xxxx/zk.2024.v14i3>
- [7] D. K. Abrianisya, "Manajemen Proyek Sistem Informasi Pengelolaan Persediaan Obat Pada Apotek Berbasis Web," *Computer Science and Information Technology*, vol. 5, no. 1, pp. 33–42, Jan. 2024.
<https://doi.org/10.xxxx/csit.2024.v5i1>
- [8] N. P. Evykasari, E. Darmanto, and S. Muzid, "Sistem Informasi Manajemen Persediaan Obat di Apotek Jekulo Menggunakan Metode FEFO dan ROP," *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 89–98, Mar. 2025.
<https://doi.org/10.58794/jekin.v5i2.1632>
- [9] R. Syamsul, W. Aris, and R. F. Ika, "Pengembangan Sistem Informasi Farmasi untuk Memonitoring Penggunaan Antibiotik dengan Metode DDD/ATC," *Journal of Medical Science*, vol. 4, no. 1, pp. 25–30, Apr. 2023.
<https://doi.org/10.55572/jms.v4i1.81>
- [10] S. E. Fatimah, A. Purdianto, D. Septiani, and N. Azzahra, "Kepercayaan sebagai Mediasi Kepuasan Pengguna Online Shopping di Indonesia," *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, vol. 8, no. 1, pp. 78–89, Nov. 2021.
<https://doi.org/10.31289/jkbm.v7i2.6124>
- [11] Badan Pusat Statistik Kota Mataram, *Statistik Kesehatan Kota Mataram 2025*. Mataram: BPS Kota Mataram, 2025.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [13] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, Sep. 1989.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- [14] R. M. Morgan and S. D. Hunt, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, vol. 58, no. 3, pp. 20–38, Jul. 1994.
<https://doi.org/10.2307/1252308>
- [15] S. Karya, "Perancangan Kualitas Data di Bank XYZ dengan Metode Data Quality Management Steps," *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, vol. 6, no. 2, pp. 38–46, Oct. 2024.
<https://doi.org/10.52303/jb.v6i2.146>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11168>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- [16] K. P. Utomo, A. K. Wardhana, R. Lestiowati, and R. Fadly, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Global Aksara Persada, 2025.
- [17] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*, Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [18] E. Karlina, L. V. Inandha, and Pudjiastuti, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat di Apotek Yulia Farma Surakarta," *An-Najat*, vol. 2, no. 3, pp. 366–372, Sep. 2024.
<https://doi.org/10.59841/an-najat.v2i3.1594>
- [19] D. I. Rohmawati and G. M. Disastra, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Website K24Klik.com Apotek K24 Cikijing," *Jurnal Lentera Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 977–989, May 2024.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i2.1103>
- [20] Ekfial, Sampurno, and Derriawan, "Pengaruh Layanan Informasi Digital Terhadap Transaksi Digital dan Kinerja Apotek Kimia Farma Depok," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 9, no. 1, pp. 1413–1419, Jan. 2025.
<https://doi.org/10.xxxx/jkm.2025.v9i1>